

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**ARIFIN PUTERA ANSAL**

**B100 110 329**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Yang disusun oleh:

NAMA : ARIFIN PUTERA ANSAL

NIM : B100 110 329

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2016

Pembimbing,

(Imronudin, SE,MSi,Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARIFIN PUTERA ANSAL**  
NIM : **B 100 110 329**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2016

Membuat Pernyataan,



**ARIFIN PUTERA ANSAL**  
**B 100 110 329**

## **MOTTO**

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah  
dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain.*

*Dan hanya kepada Tuhan-Mu  
hendaknya kamu berharap.*

**(Q.S. AL Insyirah : 6-8)**

*"Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu, maka dari Allah-lah  
(datangnya), dan bila kamu ditimpa oleh kemudharatan, maka  
hanya kepada-Nya-lah  
kamu meminta pertolongan"*

**(QS An Nahl : 53)**

*Langkah pertama mencapai keberhasilan adalah melakukan  
pekerjaan kecil dengan sebaik-baiknya dengan cara yang benar,  
hingga keberhasilan dapat tercapai, setelah itu lakukanlah pada  
hal-hal yang lebih besar.*

**(AI Ghozali)**

*Tegaskan diri dengan bersyukur bahwa keiklasan itu kelak  
mempunyai keajaiban yang besar. Karena Tuhan memuliakan  
orang yang ikhlas.*

**(Mario Teguh)**

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT yang Maha Tinggi, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada para Hamba-Nya.
- Rosul Muhammad SAW sebagai teladan dalam hidupku.
- Bapak dan ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, bimbingan, dan perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidupku.
- Adik-adikku tersayang.
- Sahabat-sahabatku dan teman-temanku, terima kasih atas *support* dan kebersamaannya.
- Alamamaterku

## KATA PENGANTAR



*Assalamuallaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA” ini dapat terselesaikan.

Banyak pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE,MSi,Ph.D, selaku pembimbing utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulisan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing,



mengarahkan dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

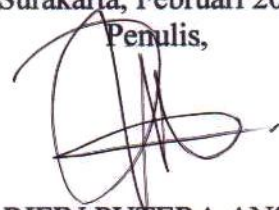
6. Bapak dan Ibu yang tiada henti memberikan cinta dan kasih sayang, do'a dan harapan, serta motivasi dan dukungan di setiap langkah penulis dalam menyusuri alur kehidupan.
7. Adek-adekku tercinta dan tersayang yang selalu memberikan doa serta suntikan semangat selama ini.
8. Seluruh teman dan kerabat yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih untuk segala pengalaman, ilmu, dan kenangan indah yang akan selalu terukir.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun selalu diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Surakarta, Februari 2016

Penulis,



**ARIFIN PUTERA ANSAL**  
**B 100 110 329**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
 BAB I      PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
 BAB II      TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	22
D. Pengembangan Hipotesis .....	24
 BAB III     METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasidan Sampel .....	29
C. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Data Primer .....	30



2. Kuesioner .....	30
3. Studi Pustaka.....	31
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	31
1. Variabel Penelitian .....	31
2. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	34
F. Metode Analisis Data .....	34
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	34
2. Uji Hipotesis .....	35
a. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	35
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F) .....	36
c. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t .....	37
3. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji Normalitas Data.....	37
b. Uji Multikolinearitas.....	38
c. Uji Autokorelasi.....	38
d. Uji Heteroskedastisitas .....	39
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Diskripsi Data .....	40
B. Analisis Data dan Pembahasannya.....	41
1. Uji Instrumen Data .....	41
a. Validitas .....	42
b. Reliabilitas .....	45
2. Uji Hipotesis .....	46
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
b. Uji $R^2$ (koefisien determinasi).....	49
c. Uji F .....	50
d. Uji t .....	51
3. Uji Asumsi Klasik .....	57

	a. Uji Normalitas.....	57
	b. Uji Multikolinieritas.....	58
	c. Uji Heteroskedastisitas.....	59
	C. Pembahasan.....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	65
	B. Keterbatasan Penelitian .....	66
	C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS Tahun Akademik 2011 sampai dengan 2014.....	6
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden .....	41
Tabel IV.3 Rangkuman validitas instrumen untuk variabel <i>tangibles</i> (X <sub>1</sub> ) .....	42
Tabel IV.4 Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ) .....	43
Tabel IV.5 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ) .....	43
Tabel IV.6 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Empathy</i> (X <sub>4</sub> ) .....	44
Tabel IV.7 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Assurance</i> (X <sub>5</sub> ) .....	44
Tabel IV.8 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	45
Tabel IV.9 Hasil reliabilitas pada variabel <i>tangibles</i> (X <sub>1</sub> ), <i>reliability</i> (X <sub>2</sub> ), <i>responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ), <i>empathy</i> (X <sub>4</sub> ), dan <i>assurance</i> (X <sub>5</sub> ), serta kepuasan mahasiswa (Y) .....	46
Tabel IV.10 Koefisien Regresi dan Standard Error Variabel penelitian .....	47
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Normalitas .....	58
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	58
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. II. 1    Kerangka Pemikiran .....	22

## ABSTRAKSI

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 73 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan *convenience sampling* sebagai teknik pengambilannya.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien *responsiveness* merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel *tangible, reliability, empathy dan assurance*. Uji  $t_{test}$  maka diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji F menunjukan bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Uji koefisien determinasi kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*).

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa*

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS STUDENTS SATISFACTION OF MANAGEMENT DEPARTMENT ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY MUHAMMADIYAH UNIVERSITY SURAKARTA

The objective of the research is to identify whether the service quality (*tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance*) has influence towards students' satisfaction. The population of the research is all of the students in Management Department Economic and Business Faculty Muhammadiyah University Surakarta. The writer uses *convenience sampling* as the sampling technique and takes 73 samples as respondents.

The result of the research shows there is significancy relation between independent variable is quality of service to dependent variable. It is students' satisfaction. Value of responsiveness coefficient is variable which gives higher influence on students' satisfaction than *tangible, reliability, emphaty, and assurance* variable. T-test gets that variable of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, emphaty, and assurance*) have significancy influence on students' satisfaction. F-test shows that quality of service (*tangible, reliability, emphaty, and assurance*) collectively same have positive influence on students' satisfaction. Determining coefficient test of students' satisfaction is influenced by variable of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, emphaty, and assurance*).

**Keywords:** *Service quality and students satisfaction*